

# Про затвердження Положення про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії

Постанова Національної комісії регулювання електроенергетики України  
від 12 березня 2009 року N 299

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України  
6 квітня 2009 р. за N 308/16324

Із змінами і доповненнями, внесеними  
постановою Національної комісії регулювання електроенергетики України  
від 8 жовтня 2009 року N 1156

Відповідно до [Закону України "Про електроенергетику"](#), Положення про Національну комісію регулювання електроенергетики України, затвердженого [Указом Президента України від 14.03.95 N 213](#) (із змінами), Правил користування електричною енергією, затверджених [постановою Національної комісії регулювання електроенергетики України від 31.07.96 N 28](#), зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 02.08.96 за N 417/1442 (із змінами), Національна комісія регулювання електроенергетики України **ПОСТАНОВЛЯЄ**:

1. Затвердити Положення про Інформаційно-консультаційний центр по роботі зі споживачами електричної енергії (додається).
2. Визнати [постанову НКРЕ від 08.08.2001 N 823 "Про створення консультаційних центрів та центрального методичного кабінету"](#) такою, що втратила чинність.

Голова Комісії  
ПОГОДЖЕНО:

Голова Державного комітету  
України з питань регуляторної  
політики та підприємництва  
Міністр палива та енергетики України  
В. о. Голови Антимонопольного  
комітету України - державний  
уповноважений  
Голова Держспоживстандарту  
України

В. Кальченко

О. Кужель  
Ю. Продан

О. Мельниченко

Л. В. Лосюк

## ПОЛОЖЕННЯ про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії

ЗАТВЕРДЖЕНО

постановою Національної комісії  
регулювання електроенергетики  
України  
від 12 березня 2009 р. N 299

### І. Загальні положення

- 1.1. Це Положення поширюється на електропередавальні організації (які є постачальниками електричної енергії за регульованим тарифом) незалежно від форм власності (далі - Компанія).
- 1.2. Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії (далі - ІКЦ) створюється для формування між суб'єктами електроенергетики та

Зареєстровано  
в Міністерстві юстиції України  
6 квітня 2009 р. за N 308/16324

споживачами електричної енергії прозорого інформаційного середовища з питань постачання електричної енергії, підвищення якості обслуговування споживачів електричної енергії, підвищення рівня оплати за відпущену (спожиту) електричну енергію та сприяння ефективному використанню електричної енергії.

1.3. ІКЦ є загальнодоступним центром для юридичних, фізичних осіб - підприємців та населення (далі - заявники), які є споживачами електричної енергії або мають намір стати споживачами та звернулися за консультацією, отриманням інформації або для розв'язання суперечних питань, які виникли між Компанією та заявниками.

1.4. ІКЦ створюється Компанією при її центральному офісі як структурний підрозділ відповідно до штатного розпису та підпорядковується безпосередньо керівнику Компанії.

1.5. Діяльність ІКЦ має забезпечити доступність, достовірність інформації, об'єктивність та своєчасність розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг заявників, викладених ними в письмовій або усній формі (далі - звернення).

1.6. Інформаційно-консультаційні послуги надаються ІКЦ заявнику на безоплатній основі.

## **II. Завдання та функції ІКЦ**

2.1. Основними завданнями ІКЦ є:

2.1.1. Інформування заявників щодо норм чинного законодавства та нормативних документів, що регулюють відносини в галузі електроенергетики, та порядку їх застосування.

2.1.2. Надання інформації та консультацій заявникам з питань щодо якості електричної енергії, послуг, пов'язаних з її постачанням, цін (тарифів), порядку оплати за надані послуги, умов та режимів споживання електричної енергії тощо.

2.1.3. Розв'язання суперечностей та конфліктних ситуацій, які виникають між Компанією та заявниками.

2.1.4. Вжиття заходів щодо усунення структурними підрозділами Компанії недоліків при постачанні електричної енергії.

2.1.5. Проведення моніторингу звернень заявників та вжиття дієвих заходів щодо вирішення порушених у них питань.

2.1.6. Листування зі споживачами електричної енергії, підприємствами, органами виконавчої влади, організаціями та іншими установами з питань, які належать до повноважень ІКЦ.

2.1.7. Інформування керівництва Компанії щодо допущених персоналом Компанії порушень законодавства та посадових обов'язків.

2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань ІКЦ виконує такі функції:

2.2.1. Співпрацює з територіальними представництвами НКРЕ, Державної інспекції з енергетичного нагляду за режимами споживання електричної і теплової енергії, територіальними органами Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики, територіальними відділеннями Антимонопольного комітету України, місцевими органами виконавчої влади, громадськими організаціями, представниками засобів масової інформації тощо.

2.2.2. Організовує інформування населення щодо роботи ІКЦ та Комісії ІКЦ через засоби масової інформації шляхом розміщення оголошення на зворотному боці рахунків про сплату спожитої електричної енергії, у пунктах прийому платежів за спожиту електричну енергію та в приміщеннях структурних підрозділів Компанії.

2.2.3. Організовує прийом заявників та розгляд їх звернень відповідно до законодавства та цього Положення.

2.2.4. Узагальнює та вносить на розгляд керівництва Компанії пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку інформаційно-консультаційної роботи із замовниками.

2.2.5. Узагальнює інформаційно-аналітичні та довідкові матеріали за результатами постійного моніторингу інформаційного простору та готує інформаційно-аналітично огляди з метою оперативного інформування громадськості з питань діяльності Компанії.

2.2.6. За узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів та нормативно-технічної документації.

2.2.7. Обліковує звернення заявників у журналах реєстрації звернень заявників, які є споживачами електричної енергії або мають намір ними стати та звернулись до Інформаційно-консультаційного центру щодо отримання інформації або роз'яснень (додаток 1), та реєстрації звернень заявників, які є споживачами електричної енергії або мають намір ними стати та звернулись до Інформаційно-консультаційного центру щодо спірних ситуацій, які склались між енергопостачальником та заявниками (додаток 2) (далі - журнал звернень).

(підпункт 2.2.7 пункту 2.2 у редакції постанови  
Національної комісії регулювання електроенергетики України  
від 08.10.2009 р. N 1156)

2.2.8. Щокварталу до 15 числа місяця, наступного за звітним кварталом, подає до НКРЕ та Держенергонагляду звіт реєстрації звернень заявників, які є споживачами електричної енергії або мають намір ними стати та звернулись до Інформаційно-консультаційного центру (додаток 3). Копії відповідного звіту в той самий термін подає до територіального підрозділу Держенергонагляду та територіального представництва НКРЕ.

(підпункт 2.2.8 пункту 2.2 із змінами, внесеними згідно з  
постановою Національної комісії регулювання електроенергетики  
України від 08.10.2009 р. N 1156)

2.3. Режим роботи ІКЦ визначається у регламенті роботи Компанії.

### **III. Структура та склад ІКЦ**

3.1. Структура та чисельність працівників ІКЦ визначаються штатним розписом, затвердженим керівником Компанії.

3.2. До складу ІКЦ входять начальник, його заступник (за наявності) та спеціалісти. Чисельність спеціалістів ІКЦ встановлюється з розрахунку 100000 споживачів на одного спеціаліста, включаючи начальника ІКЦ та його заступника (за наявності).

3.3. ІКЦ очолює начальник, який призначається на посаду та звільняється з посади керівником Компанії.

3.4. Начальник ІКЦ підпорядковується безпосередньо керівнику Компанії.

3.5. На посаду начальника ІКЦ призначається особа, яка має вищу спеціальну освіту та досвід роботи в енергетичній галузі не менше п'яти років.

3.6. На посаду спеціаліста ІКЦ призначається особа, яка має вищу спеціальну освіту та досвід роботи в енергетичній галузі не менше трьох років.

3.7. Начальник ІКЦ:

3.7.1. Організовує роботу та здійснює загальне керівництво діяльністю ІКЦ.

3.7.2. Забезпечує належну організацію роботи із звернень заявників.

3.7.3. Надає консультації заявникам на особистому прийомі та за телефоном (з використанням комп'ютерного архіватора розмов) з питань, які не потребують опрацювання у відповідних структурних підрозділах Компанії.

3.7.4. Бере участь у роботі Комісії ІКЦ.

3.7.5. Забезпечує належне виконання спеціалістами ІКЦ своїх посадових обов'язків.

3.7.6. Розробляє рекомендації для відповідних структурних підрозділів Компанії для покращення обслуговування та інформованості споживачів електричної енергії.

3.7.7. Організовує проведення перевірок відповідних структурних підрозділів Компанії щодо належної організації роботи зі зверненнями заявників.

3.7.8. У разі виявлення за результатами розгляду звернення заявника випадків неналежного постачання електричної енергії та/або надання послуг, пов'язаних з її постачанням структурними підрозділами Компанії, надає керівнику Компанії інформацію для вжиття ним відповідних заходів.

3.7.9. Готує порядок денний з короткою анотацією питань, які виносяться на розгляд Комісії ІКЦ, за три робочі дні до запланованої дати засідання.

3.8. Спеціаліст ІКЦ:

3.8.1. Забезпечує прийом звернень заявників і обліковує їх у журналі звернень.

3.8.2. Надає консультації та інформацію заявникам за їх усними зверненнями, в тому числі за телефоном (з використанням комп'ютерного архіватора розмов), з питань, які не потребують опрацювання у відповідних структурних підрозділах Компанії, або готує проекти відповідей заявникам з тих самих питань у разі їх письмового звернення.

3.8.3. Готує проекти доручень керівника Компанії відповідним структурним підрозділам щодо підготовки проекту відповіді заявникам згідно із законодавством з питань, які потребують опрацювання у відповідних структурних підрозділах Компанії.

3.8.4. Візує у Начальника ІКЦ підготовлений проект відповіді та:

з питань, що вирішені на користь споживача, подає на підпис керівнику Компанії;

з питань, які вирішені на користь Компанії, передає на розгляд Комісії ІКЦ.

3.8.5. Готує щоквартальні звіти.

#### **IV. Склад та порядок організації роботи Комісії ІКЦ**

4.1. Комісія ІКЦ створюється як постійно діючий колегіальний орган з метою розгляду та розв'язання суперечностей, спірних ситуацій між енергопостачальниками і споживачами та підготовки висновків з питань, які оскаржуються.

4.2. Організацію роботи Комісії ІКЦ забезпечує Компанія.

4.3. До складу Комісії ІКЦ входять: начальник ІКЦ, який є головою Комісії ІКЦ, представники відповідного територіального представництва НКРЕ та Держенергонагляду.

До складу Комісії ІКЦ можуть входити (за згодою) представники відповідних управлінь обласних державних адміністрацій, обласних відділень Антимонопольного комітету України, територіальних органів Держспоживстандарту України.

4.4. Основним завданням Комісії ІКЦ є розгляд спірних ситуацій, а також прийом заявників, яких не задовольнили роз'яснення Компанії.

4.5. Комісія ІКЦ скликається за потребою, але не рідше одного разу на місяць, за рішенням начальника ІКЦ.

4.6. Комісія ІКЦ перевіряє, аналізує підготовлені структурним підрозділом Компанії матеріали та проект відповіді заявнику з питань, які вирішені не на користь заявника.

4.7. У разі якщо Комісія ІКЦ погодилась з результатами розгляду спірного питання, проект відповіді візується всіма представниками Комісії ІКЦ.

4.8. У разі якщо підготовлена відповідь не візується хоча б одним із членів Комісії ІКЦ, зауваження членів Комісії ІКЦ, які не візують проект відповіді, оформляються письмово.

#### **V. Порядок організації роботи ІКЦ**

5.1. Прийом заявників ведеться після їх реєстрації у журналі звернень.

5.2. Відповіді на усні звернення заявників з інформаційних питань, які не потребують

додаткового вивчення, надаються начальником ІКЦ та спеціалістами ІКЦ в усній формі, про що робиться відповідний запис у журналі.

5.3. У разі письмового звернення заявників щодо розгляду пропозицій (зауважень), надання інформації або роз'яснень спеціаліст ІКЦ вносить відповідний запис у відповідному журналі реєстрацій, готує проект відповіді та надає його на погодження начальнику ІКЦ.

(пункт 5.3 із змінами, внесеними згідно з постановою Національної комісії регулювання електроенергетики України від 08.10.2009 р. N 1156)

5.4. Начальник ІКЦ та спеціалісти ІКЦ зобов'язані проводити особистий прийом громадян.

5.5. Прийом заявників проводиться у встановлені керівництвом Компанії дні та години у зручний для громадян час. Графіки прийому доводяться до відома громадян.

5.6. Усі звернення заявників на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення.

5.7. ІКЦ при розгляді звернень зобов'язаний об'єктивно і вчасно розглянути їх, перевірити викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання.

5.8. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома заявника в письмовій формі з посиланням на законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

5.9. Звернення заявників ІКЦ, установивши термін виконання відповідно до законодавства, передає для опрацювання до відповідних структурних підрозділів Компанії.

5.10. Структурний підрозділ готує проект відповіді й разом з матеріалами направляє до ІКЦ.

5.11. Проект відповіді, підготовлений на користь заявника, з візою начальника ІКЦ подається на підпис керівнику Компанії.

5.12. Проект відповіді, підготовлений на користь Компанії, разом з матеріалами подається на розгляд Комісії ІКЦ.

5.13. Завізований усіма членами Комісії ІКЦ проект відповіді подається на підпис керівнику Компанії.

5.14. У разі якщо проект відповіді не завізовано хоча б одним із членів Комісії ІКЦ, ІКЦ готує супроводжувальний лист за підписом керівника Компанії, з яким пакет документів (зауваження відповідних членів Комісії ІКЦ, проект відповіді та всі зібрані матеріали) направляється за належністю для вирішення порушеного у зверненні питання до НКРЕ, або Держенергонагляду, або Антимонопольного комітету України, або Держспоживстандарту України, про що заявник інформується листом за підписом керівника Компанії.

## **VI. Розміщення та оснащення ІКЦ**

6.1. Компанія здійснює забезпечення ІКЦ:

6.1.1. Матеріально-технічною базою.

6.1.2. Методичними матеріалами та нормативно-правовими актами.

6.1.3. Телефонним зв'язком з використанням комп'ютерного архіватора розмов.

6.1.4. Факсимільним зв'язком.

6.1.5. Копіювально-розмножувальною технікою.

6.1.6. Комп'ютерною технікою з доступом до електронно-пошукової мережі Інтернет, електронної пошти тощо.

6.2. ІКЦ розміщується у приміщеннях, де забезпечений вільний вхід для відвідувачів.

## VII. Фінансування ІКЦ

7.1. Фінансування ІКЦ здійснюється згідно з кошторисом, затвердженим керівником Компанії.

7.2. Обґрунтовані витрати на створення та забезпечення діяльності ІКЦ за елементами витрат включаються в загальні витрати Компанії в обсягах, погоджених з НКРЕ.

**Начальник Відділу регулювання  
взаємовідносин ліцензіатів  
із споживачами**

**І. Городиський**

**Журнал**  
**реєстрації звернень заявників, які є споживачами електричної енергії або мають намір ними стати та звернулись до Інформаційно-консультаційного центру щодо отримання інформації або роз'яснень**

Додаток 1

до Положення про Інформаційно-консультаційний центр по роботі зі споживачами електричної енергії

(найменування електропередавальної організації)

N з/п	Дата звернення заявника або надходження заяви та реєстраційний індекс	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи або найменування юридичної особи	Адреса заявника (місце проживання, реєстрації в разі письмового звернення)	Порушені питання (короткий зміст)	Надана відповідь	
						у телефонному режимі (прізвище, ім'я, по батькові спеціаліста Інформаційно-консультаційного центру)	усно на особистому прийомі (підпис споживача)
1	2	3	4	5	6	7	8

(додаток 1 у редакції постанови Національної комісії регулювання електроенергетики України від 08.10.2009 р. N 1156)

**Журнал**  
**реєстрації звернень заявників, які є споживачами електричної енергії або мають намір ними стати та звернулись до Інформаційно-консультаційного центру щодо спірних ситуацій, які склались між енергопостачальником та заявниками**

(найменування електропередавальної організації)

N з/п	Дата звернення заявника або надходження	Прізвище, ім'я, по батькові фізичної	Адреса заявника (місце проживання,	Порушені питання (короткий зміст)	Кому доручено розгляд	Наслідки розгляду	
						надана відповідь	напр
				Додаток 2			

до Положення про Інформаційно-консультаційний центр по роботі зі споживачами електричної енергії

1	заяви та реєстраційний індекс	особи або найменування юридичної особи	реєстрації) та/або адреса розташування об'єкта	5	доручення, термін виконання	номер вихідного листа)		за на ре
						на користь заявника	на користь компанії	
2	3	4	5	6	7	8	9	

(Положення доповнено новим додатком 2 згідно з постановою Національної комісії регулювання електроенергетики України від 08.10.2009 р. N 1156, у зв'язку з цим додаток 2 вважати додатком 3)

**Звіт**  
**щодо реєстрації звернень заявників,**  
**які є споживачами електричної**  
**енергії або мають намір ними стати та звернулись до Інформаційно-**  
**консультаційного центру**

Додаток 3  
до Положення про Інформаційно-консультаційний центр по роботі зі споживачами електричної енергії

(найменування електропередавальної організації)

за \_\_\_\_\_ квартал \_\_\_\_\_ року

N з/п	Перелік питань, з якими звертались заявники	Кількість звернень	Питання вирішено шляхом надання			Звернення заявників направлені н	
			інформаційної довідки (кількість)	письмових відповідей		НКРЕ (дата та реєстраційний номер вихідного листа)	Де ене нагляд т реєстр й но вихід лис
				на користь заявників (кількість)	на користь Компанії (кількість)		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Проведення заміни приладів обліку електричної енергії у населення та їх технічної перевірки і експертизи						
2	Розрахунки за спожиту електричну енергію, застосування тарифів та надання пільг за спожиту електричну енергію для населення						
3	Отримання, узгодження та						

	виконання технічних умов приєднання до електричних мереж нових або реконструйованих електроустановок						
<b>4</b>	Взаєморозрахунки між сторонами під час приєднання електроустановок до електричних мереж електропередавальної організації або основного споживача						
<b>5</b>	Проведення проектних, будівельно-монтажних та налагоджувальних робіт, пов'язаних з виконанням технічних умов						
<b>6</b>	Уведення в експлуатацію новозбудованих електроустановок						
<b>7</b>	Порядок та умови включення резервних джерел живлення з метою забезпечення категорійності та надійності електропостачання						
<b>8</b>	Тимчасове користування електричною енергією						
<b>9</b>	Переоформлення договору про користування електричною енергією або постачання електричної енергії при зміні власника						
<b>10</b>	Установлення договірних величин споживання електричної енергії та потужності, коригування та стягнення плати за перевищення договірних величин споживання						
<b>11</b>	Перехід на розрахунки за тарифом,						



	диференційованим за періодами часу						
12	Оплата за реактивну електричну енергію						
13	Порядок укладення договорів про спільне використання технологічних мереж та/або технічне забезпечення електропостачання споживача						
14	Установлення, ремонт або заміна приладів обліку						
15	Технічний стан електромереж						
16	Надійність та якість електропостачання						
17	Скарги на роботу персоналу Компанії						
18	Відновлення енергопостачання після відключення електроустановок споживача у зв'язку з несплатою заборгованості за спожиту електроенергію						
19	Інші*						
	<b>Усього</b>						

\* При заповненні ця позиція має бути розшифрована щодо змісту звернення.

(додаток 3 у редакції постанови Національної комісії регулювання електроенергетики України від 08.10.2009 р. N 1156)

